

КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАТРАТ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

При управлении качеством продукции (услуги), наряду с общими принципами системы управления, учитывают ряд особенностей, присущих непосредственно качеству и отражающих основные цели и задачи системы управления именно качеством продукции (услуг) (СУК). Одной из таких особенностей является комплексность управления качеством, проявляющаяся во взаимосвязанности аспектов через учет этих взаимосвязей: качества продукции с факторами и условиями конкурентного пространства; внешних и внутренних факторов с условиями хозяйственной деятельности; с общей системой показателей качества в жизненном цикле продукции (услуги).

Другая особенность обусловлена необходимостью оценки повышения качества через повышение производительности, что должно находить отражение в разрабатываемых и реализуемых в организациях программах повышения производительности [2, с. 46].

Такой подход требует оценки величины расходов на систему управления качеством, контроля величины затрат и их снижения, целенаправленного регулирования уровня качества продукции и реализуемых услуг. При сравнении услуг, оказываемых различными хозяйствующими субъектами, решающее значение в конкурентной борьбе имеют характеристики затрат. Можно утверждать, что вся история экономики, в том числе и такой ее отрасли, как услуги, является, прежде всего, историей эволюционных и революционных снижений затрат. Поскольку затраты – это выраженное в деньгах потребление труда и прочих необходимых вложений для оказания услуги, то затраты по обеспечению ее качества в широком смысле используются на предупреждение дефектов, контроль и ликвидацию ошибок. Обладая различными тенденциями изменения, эти затраты поддаются статистическим зависимостям, а следовательно, и статистической оптимизации [1, с. 79].

Использование методов оптимизации при статистическом контроле качества позволяет добиться снижения затрат за счет: снижения брака и дополнительных затрат, связанных с реализацией услуг; статистически обоснованного уменьшения объема контрольных операций при сохранении достоверности оценки качества услуги. Более того, управление, планирование и экономическое стимулирование повышения качества все более концентрируются на оказании услуг без брака, с нулевым уровнем дефектности, основной чего являются два фактора:

- обеспечение постоянного роста производительности и повышение потребительских свойств услуги при одновременном снижении затрат на ее оказание за счет уменьшения затрат таких видов, как материальные и энергетические;
- повышение конкурентоспособности услуги на рынке, в том числе и за счет повышения ее качества [3, с. 278].

Кроме того, требуется четкое определение и классификация затрат на качество при рассмотрении управления качеством как фактора производительности. Информация о величине затрат используется при определении себестоимости (стоимости услуг) и экономических критериев улучшения потребительских свойств продукции (услуги).

Классификация затрат по функциональному признаку (рис. 1) предусматривает, что каждая группа затрат направлена на выполнение определенной функции управления качеством. Так, первая группа затрат - затраты на управление процессом - включает расходы, связанные с проведением всех видов деятельности в организации по обеспечению качества, включая затраты на предупреждение появления дефектной продукции (оказания некачественной услуги), затраты на оценку качества продукции (услуг), затраты на потери, связанные с дефектной продукцией (некачественными услугами) [2, с. 122].

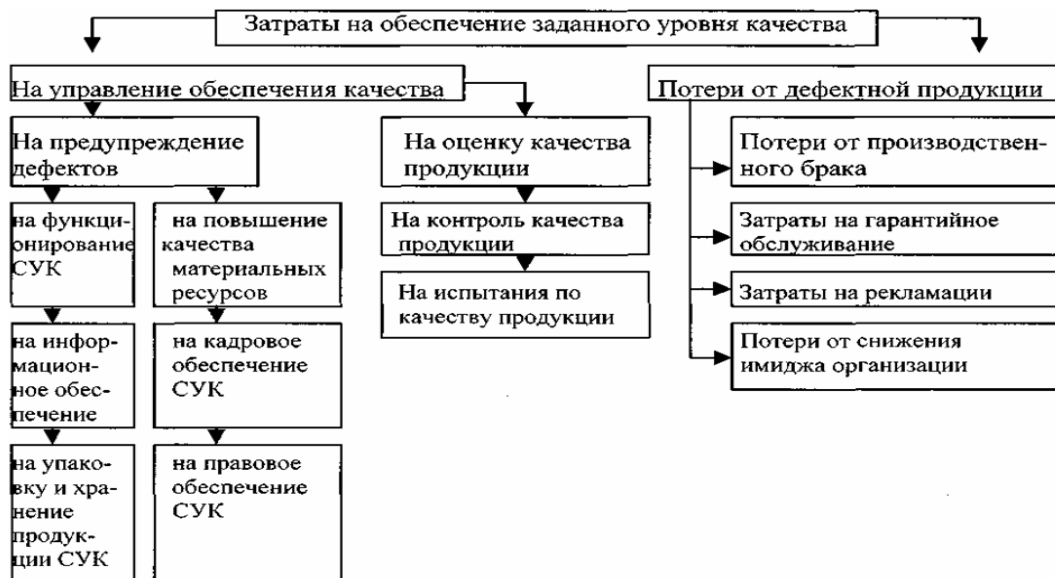


Рис. 1. Классификация затрат на обеспечение качества по функциональному признаку

Последние подразделяются на внутренние (исправление дефектов, стоимость некачественно выполненных работ по оказанию услуг и т.д.) и внешние (стоимость рекламационного возврата, командировочные расходы на ликвидацию дефектов услуги у потребителя и т.д.). Другой важнейшей задачей в СУК является определение основных факторов, обуславливающих качество, так как именно они неизбежно отражают уровень производства и технологической культуры, квалификацию исполнителей, их отношение к труду, организацию системы управления качеством.

Классификация затрат на обеспечение качества по факторному признаку исходит из того, что качество изготовления продукции (оказания услуг) определяется состоянием средств труда, предметов труда, самого труда и элементов их организационного взаимодействия. Поэтому основными факторами, влияющими на качество изготовления продукции (оказания услуг), нами определены следующие: трудовые, организационные, информационные, материальные, технические, технологические (рис. 2) [3, с. 350].

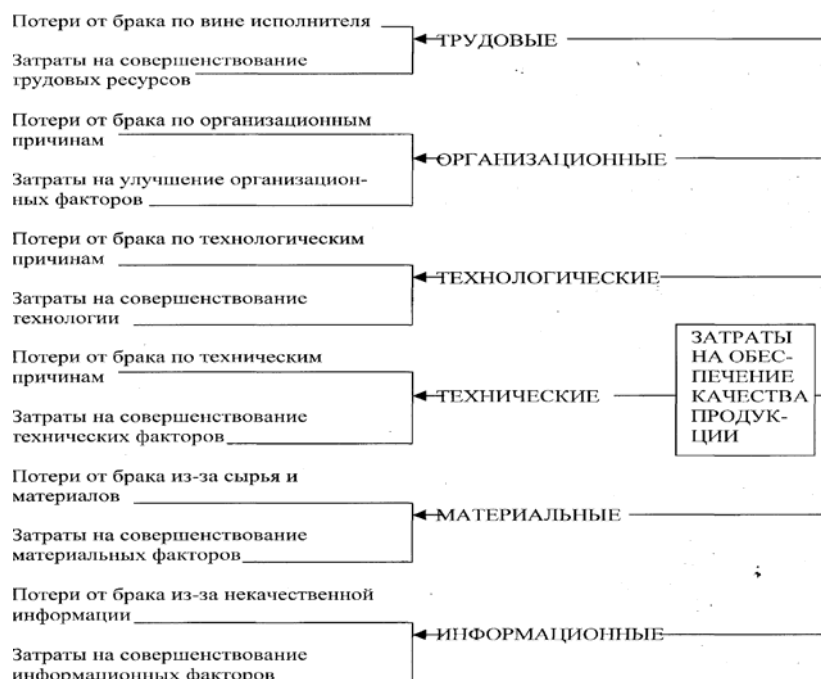


Рис. 2. Классификация затрат на обеспечение качества по факторному признаку

При определении затрат на обеспечение качества продукции (услуг) может быть использован ряд методов: расчетно-аналитический, нормативный, комбинированный, целевой, статистический. Таким образом, затраты по обеспечению качества продукции (услуг) обусловлены, с одной стороны, затратами на совершенствование факторов и условий производства, а с другой, - потерями от брака в результате их неудовлетворительного состояния.

Литература: 1. Балаева О.Н. Управление организациями сферы услуг: уч. пос. – М.: ГУ ВШЭ, 2010. – 155 с. 2. Малафеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения: Учебное пособие. – М.: Издательский дом «Дашков и К», 2012. – 176 с. 3. Шейнов В.П. Искусство торговли: эффективная продажа товаров и услуг: Учебник. – М.: АСТ, 2010. – 416 с.

*Бондар Т.В.,
аспірант кафедри управління СумДУ,
м. Суми, Україна*

ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ ЕКОЛОГІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА У ПРОЦЕСІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЙОГО КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

Розробка та успішна реалізація стратегії промислового підприємства має вирішальне значення для забезпечення його конкурентоспроможності та розвитку. Ця науково-практична задача набуває кардинально нового змісту в умовах впровадження концепції сталого розвитку суспільства, яка передбачає когерентність існування усіх елементів глобальної господарської системи. Одним із таких елементів є матеріальне виробництво. Саме тому для забезпечення збалансованості суспільних відносин постає необхідність розробки та впровадження стратегії сталого розвитку підприємств. Виходячи із наведених вище положень, метою дослідження є виявлення основних компонентів стратегії сталого розвитку підприємства та її необхідних аспектів. Об'єктом дослідження є життєвий цикл підприємства як відкритої системи. Предметом дослідження є напрями радикальних перетворень підприємства для забезпечення його системної стійкості та розвитку.

Стратегія підприємства повинна бути спрямована на досягнення стійких основ розвитку та конкурентоспроможності. Системна стійкість, конкурентоспроможність та розвиток є взаємопов'язаними категоріями. Системна стійкість підприємства є результатом радикальної реструктуризації підприємств на базі загальносистемних зв'язків та синтезу його системних елементів із даними зв'язками та відносинами. Системна стійкість є основою конкурентоспроможності підприємства. Внаслідок реалізації системних зв'язків підприємство кумулятивно нарощує результати своєї діяльності, чим може досягти реалізації траєкторії та вектору свого розвитку. Тому конкурентоспроможність, яка ґрунтується на системній стійкості, ми називаємо системною, яка є передумовою довгострокового розвитку підприємства.

Значна кількість вчених розглядає підприємство та його конкурентоспроможність на системних засадах [2, 3, 4]. Проте до цього часу не сформовано загальновизнаного підходу до забезпечення системної конкурентоспроможності. На нашу думку, системна оптимізація функціонування підприємства та його радикальна реструктуризація є основними компонентами стратегії екологізації. Повернемося до тенденції та вектору розвитку підприємства. У літературі визначена основа спрямованості розвитку підприємства. Так, автор вказує на закономірний вектор розвитку підприємства, який складається з таких складових: створення підприємства, виробничоорієнтована модель поведінки, змішана модель поведінки, рентоорієнтована модель поведінки, ліквідація, банкрутство або вихід з галузі [1].

Згідно з нашими поглядами, вектор розвитку підприємства є формалізованим представленням тенденції розвитку. Тенденція розвитку підприємства обумовлена проектною структурою підприємства. Наявність проектної структури підприємства приводить нас до поняття його потенціалу. Ми розрізняємо «потенціал розвитку» та «потенціал функціонування» підприємств. Обидва види потенціалів існують завжди і залежать від двох груп факторів: факторів первинного проектування підприємства та етапів його становлення, а також факторів зовнішнього середовища. Потенціал функціонування є діалектичною єдністю альтернативних шляхів розвитку системи та необхідних умов їх забезпечення. Потенціал розвитку системи